

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

a. Mutu

Kata mutu memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi. Vincent Gaspersz (2002: 4) mendefinisikan mutu secara umum dan khusus. Definisi secara umum menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti: performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya. Pengertian yang lebih khusus adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Mutu juga dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan ke arah perbaikan terus-menerus sehingga dikenal istilah Q-MATCH (*Quality = Meets Agreed Terms and Changes*).

Dalam ISO 8402 (*Quality Vocabulary*) mutu didefinisikan sebagai, “Totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikan atau ditetapkan”. Menurut Buntje Harbunangin dan P.R. Harahap (1995: 17), “Mutu adalah keseluruhan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan pelanggan,

baik berupa kebutuhan yang dinyatakan maupun kebutuhan yang tersirat”. Edward Sallis (2006: 56) juga mendefinisikan, “Mutu sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan”. Pelanggan merupakan pihak yang membuat keputusan terhadap mutu dan melakukan penilaian dengan merujuk pada produk terbaik yang bisa bertahan dalam persaingan.

Berdasarkan definisi tentang mutu, maka dapat disimpulkan bahwa mutu adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan sehingga memberikan kepuasan atas penggunaan suatu produk. Mutu selalu berfokus pada pelanggan, sehingga produk-produk didesain, diproduksi, serta pelayanan diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Mutu mengacu kepada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan karena suatu produk yang dihasilkan dapat dikatakan bermutu apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik, serta diproduksi dengan cara yang baik dan benar.

Menurut Hadari Nawawi (2005: 46) bahwa:

“Manajemen Mutu adalah manajemen fungsional dengan pendekatan yang secara terus menerus difokuskan pada peningkatan kualitas, agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum (*public service*) dan pembangunan masyarakat (*community development*)”.

Pengertian lain dikemukakan oleh Edward Sallis (2006: 73)

yang menyatakan bahwa:

“Manajemen mutu adalah sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya, saat ini dan untuk masa yang akan datang”.

Menurut Siregar yang dikutip oleh Lasa HS (2005: 24) bahwa,

“Manajemen mutu merupakan pengendalian mutu yang didasarkan pada suatu filosofi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan sebaik-baiknya pada setiap usaha”. Menurut Vincent Gaspersz (2001: 285) bahwa:

“Sistem manajemen kualitas/mutu merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang dan/atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu”.

Berdasarkan beberapa pengertian tentang manajemen mutu dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen mutu adalah aktivitas dan fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijaksanaan mutu, tujuan-tujuan dan tanggung jawab, serta mengimplementasikannya melalui alat-alat seperti perencanaan mutu (*quality planning*), pengendalian mutu (*quality control*), jaminan mutu

(*quality assurance*) dan peningkatan mutu (*quality improvement*) dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya, saat ini dan untuk masa yang akan datang. Manajemen mutu berfokus pada perbaikan terus-menerus untuk memenuhi kepuasan pelanggan dan berorientasi pada proses yang mengintegrasikan semua sumber daya manusia, pemasok, dan para pelanggan di lingkungan perusahaan.

c. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

ISO 9000 dikeluarkan oleh *Internasional Organisation for Standardization* (ISO), badan swasta internasional untuk standarisasi, yang berkedudukan di Jenewa, Swiss. Secara organisatoris disebutkan bahwa tujuan badan ini adalah mengembangkan standarisasi dan kegiatan-kegiatan lain yang berhubungan untuk memudahkan pertukaran barang dan jasa serta mengembangkan kerja sama dalam suasana yang bersifat intelektual, saintifik, teknologis, dan ekonomis. Di dalam badan ISO terdapat sejumlah panitia teknis (*technical comitte*, disingkat TC) yang bertugas membuat standarisasi yang kelak diterapkan oleh setiap negara anggota. Salah satu panitia teknis tersebut disebut TC 176 yang bertugas untuk menyerasikan berbagai sistem mutu di dunia. TC 176 inilah yang kemudian melahirkan ISO 9000 pada bulan Maret 1987.

TC 176 menetapkan siklus peninjauan guna menjamin bahwa standar-standar ISO 9000 akan menjadi *up to date* dan relevan untuk

organisasi. Revisi terhadap standar ISO 9000 telah dilakukan pada tahun 1994, 2000, dan 2008. Rudi Suardi (2003: 34) mengungkapkan bahwa perubahan secara signifikan terjadi pada ISO 9001:2000 karena terjadi penggantian 20 elemen standar menjadi 4 elemen standar yaitu tanggung jawab manajemen, manajemen sumber daya, manajemen proses dan pengukuran, analisis dan peningkatan. Terbitnya ISO 9001 versi 2008 tidak memunculkan persyaratan baru dan tidak ada perubahan yang signifikan pada versi ini. Revisi yang dilakukan adalah untuk mempertegas pernyataan-pernyataan dalam standar yang dianggap perlu untuk dijelaskan. ISO 9001:2008 diadopsi oleh BSN (Badan Standar Nasional) menjadi Standar Nasional Indonesia (SNI) 19-9000-2009 (<http://www.min-consulting.com/1/previous/3.html>).

ISO 9001:2008 adalah Sistem Manajemen Mutu untuk mengarahkan dan mengontrol organisasi berkaitan dengan mutu (<http://qims-consulting.com/?p=70>). Menurut Buntje Harbunangin dan P.R. Harahap (1995: 27) bahwa, “ISO 9001 merupakan model untuk jaminan mutu dalam desain/pengembangan, produksi, instalasi dan pelayanan”. Seri standar ISO 9001 ini digunakan untuk mendokumentasikan, menerapkan (mengimplementasikan), dan mendemonstrasikan sistem jaminan mutu. Menurut Vincent Gaspersz (2001: 283) bahwa:

“Definisi ISO 9000 adalah suatu standar internasional untuk sistem manajemen kualitas. Standar ISO 9000 untuk sistem manajemen kualitas adalah struktur organisasi, tanggung jawab, prosedur-prosedur, proses-proses, dan sumber-sumber daya untuk penerapan manajemen kualitas”.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 merupakan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem, yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu, dimana kebutuhan atau persyaratan tertentu tersebut ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan dan organisasi.

2. Pengelolaan Perpustakaan Sekolah

a. Perpustakaan

Kamus Besar Bahasa Indonesia-KBBI (2007: 912) mengartikan kata perpustakaan berasal dari kata pustaka, yang berarti (1) kitab, buku-buku, (2) kitab primbon. Kemudian kata pustaka mendapat awalan per- dan akhiran -an, menjadi perpustakaan. Perpustakaan mengandung arti: (1) kumpulan buku-buku bacaan, (2) bibliotek, dan (3) buku-buku kesusastraan. Perpustakaan juga didefinisikan di dalam Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan pasal 1 (2010: 75) menyatakan bahwa “Perpustakaan adalah instistusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan

pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka”.

Pengertian yang lebih umum dan luas tentang perpustakaan dikemukakan oleh Sutarno N.S. (2006: 12) bahwa:

“Perpustakaan ialah suatu ruangan, bagian dari gedung/bangunan, atau gedung tersendiri, yang berisi buku-buku koleksi, yang disusun dan diatur demikian rupa, sehingga mudah untuk dicari dan dipergunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan oleh pembaca”.

Ibrahim Bafadal (2005: 3) berpendapat bahwa:

“Perpustakaan adalah suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan berupa buku yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya”.

Menurut Sulistya Basuki (1991: 3) bahwa, “Perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual”. Pengertian ini mengidentikkan perpustakaan dengan ruangan, koleksi, penyimpanan dan pemanfaatan.

Menurut Noerhayati S. (1987: 1) bahwa, “Perpustakaan ialah satu alat yang vital dalam setiap program pendidikan, pengajaran dan penelitian bagi setiap lembaga pendidikan dan ilmu pengetahuan”. Perpustakaan merupakan inti setiap program pendidikan dan pengajaran. Menurut Badan Internasional UNESCO yang dikutip oleh Noerhayati S. (1987: 71) mengemukakan bahwa:

“Perpustakaan ialah suatu koleksi buku-buku dan jurnal-jurnal dan bahan bacaan serta audio-visual lainnya yang terorganisasi, dan jasa-jasa staf pustakawan yang mampu memberikan dan menginter-prestasikan bahan-bahan perpustakaan guna memenuhi keperluan informasi, penelitian, pendidikan dan rekreasi para pengunjungnya”.

Berdasarkan beberapa pengertian perpustakaan maka dapat disimpulkan bahwa perpustakaan adalah suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan berupa buku yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya. Unsur penting dalam perpustakaan mencakup koleksi, penyimpanan (pengelolaan) dan pemakai (pengguna).

b. Perpustakaan Sekolah

Definisi perpustakaan sekolah dalam Standar Nasional Indonesia (SNI) 7329:2009 (2009: 2) adalah:

“Perpustakaan yang berada pada satuan pendidikan formal di lingkungan pendidikan dasar dan menengah yang merupakan bagian integral dari kegiatan sekolah yang bersangkutan, dan merupakan pusat sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan sekolah yang bersangkutan”.

Pendapat Sulistyio Basuki (1991: 50-51) bahwa:

“Perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang tergabung pada sebuah sekolah, dikelola sepenuhnya oleh sekolah yang bersangkutan, dengan tujuan utama membantu sekolah untuk mencapai tujuan khusus sekolah dan tujuan pendidikan pada umumnya”.

Menurut Ibrahim Bafadal (2005: 4-5) bahwa, “Perpustakaan sekolah adalah kumpulan bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan buku yang diorganisasi secara sistematis dalam suatu ruang sehingga dapat membantu siswa dan guru dalam proses belajar mengajar di sekolah”.

Berdasarkan beberapa teori tentang perpustakaan sekolah maka dapat disimpulkan bahwa perpustakaan sekolah merupakan unit kerja dari suatu lembaga sekolah yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan buku yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi dan membantu siswa dan guru-guru dalam proses belajar mengajar di sekolah.

c. Pengelolaan Perpustakaan Sekolah

Ibrahim Bafadal (2005: 9) mendefinisikan, “Pengelolaan perpustakaan sekolah berarti segenap usaha pengkoordinasian segala kegiatan yang berhubungan dengan penyelenggaraan perpustakaan sekolah”. Usaha pengkoordinasian tersebut biasanya tertata dalam suatu struktur organisasi yang disebut struktur organisasi perpustakaan sekolah.

Tugas pokok dari perpustakaan menurut Noerhayati S. (1987: 50) ialah, “*The preservation of knowledge*, artinya mengumpulkan, memelihara dan mengembangkan semua ilmu pengetahuan / gagasan manusia dari zaman ke zaman”. Dalam proses kerjanya unit-unit kerja

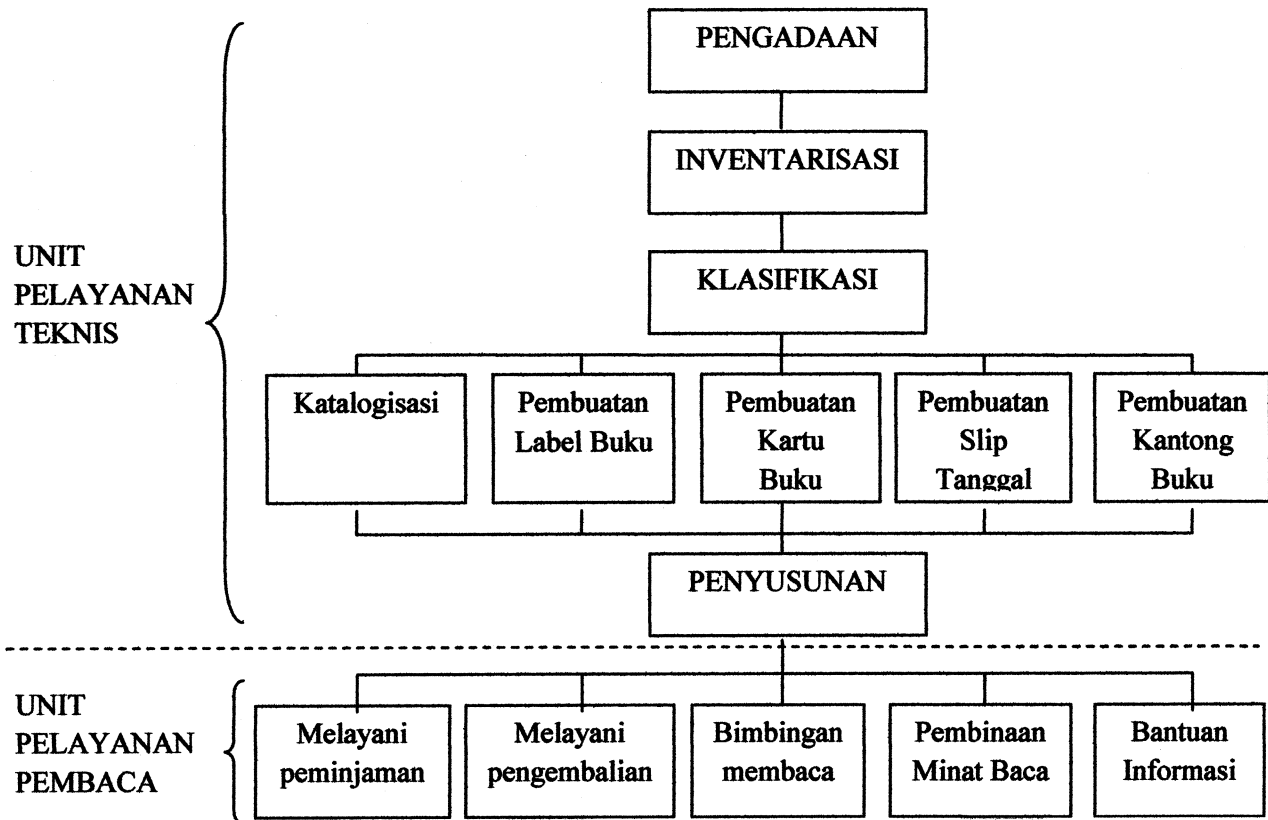
yang paling tampak adalah unit pelayanan teknis dan unit pelayanan pembaca, sedangkan unit tata usaha kurang tampak karena bersifat pelayanan atau *service work* yang melayani pekerjaan-pekerjaan operatif. Tetapi tata usaha tidak dapat diabaikan dan merupakan titik temu dari tata hubungan ke dalam dan ke luar. Pekerjaan tersebut diperlukan di mana-mana, baik oleh pimpinan maupun unit kerja terbawah dari satuan organisasi. Menurut The Liang Gie (1970: 19) bahwa:

“Terdapat tiga peranan pokok tata usaha yaitu tata usaha itu melayani pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi, menyediakan keterangan-keterangan bagi puncak pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan membantu kelancaran pekerjaan organisasi sebagai suatu keseluruhan”.

Menurut Noerhayati S. (1987: 117-122) bahwa:

“Tata laksana kerja pelayanan teknis meliputi pembinaan koleksi, inventarisasi, klasifikasi, katalogisasi, dan pemeliharaan koleksi. Tata laksana kerja pelayanan pemakai/pembaca meliputi sirkulasi koleksi, pelayanan referensi, pendidikan pemakai dan desiminasi (penyebar luasan) informasi”.

Proses kerja unit pelayanan teknis dengan unit pelayanan pembaca berhubungan sangat erat. Proses kerja unit pelayanan pembaca tidak dapat berjalan tanpa terselesaikannya terlebih dahulu proses kerja unit pelayanan teknis. Ibrahim Bafadal menjelaskan tata urutan kerja pelayanan teknis dan pelayanan pembaca sebagai berikut:



Gambar 1: Tata Kerja Pelayanan Teknis dan Pelayanan Pembaca

Sumber: Ibrahim Bafadal (2005: 15)

Berdasarkan gambar 1 dapat disimpulkan bahwa pengelolaan perpustakaan sekolah berarti segenap usaha pengkoordinasian segala kegiatan yang berhubungan dengan penyelenggaraan perpustakaan sekolah. Pengelolaan perpustakaan sekolah dikatakan efektif apabila menjalankan fungsi utamanya menjadi wahana pembelajaran siswa dan menunjang tercapainya tujuan sekolah.

3. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam Pengelolaan Perpustakaan Sekolah

ISO 9001:2008 yang telah diadopsi oleh BSN (Badan Standar Nasional) menjadi SNI 19-9000-2009 juga mengatur tentang pengelolaan perpustakaan sekolah. Standar Nasional Indonesia (SNI) yang mengatur tentang perpustakaan sekolah disebut SNI 7329:2009. SNI 7329:2009 dengan judul Perpustakaan Sekolah dimaksudkan untuk menyediakan acuan tentang manajemen perpustakaan yang berlaku pada perpustakaan sekolah baik negeri maupun swasta yang meliputi pendidikan dasar dan pendidikan menengah.

Menurut Lasa HS (2005: 49) bahwa, “Perpustakaan dititik beratkan pada sistem, SDM, koleksi, tempat, dan seperangkat sistem yang mengaturnya”. Pengertian tersebut didasarkan pada pemikiran bahwa perpustakaan sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang ilmu pengetahuan dan informasi yang selalu berkembang seiring dengan perkembangan pemikiran dan kultur masyarakat.

Perpustakaan sekolah sebagai salah satu Sub Unit Kerja memberikan pelayanan informasi kepada anggota perpustakaan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan/anggota. Menurut Lasa HS (2005: 50) bahwa, “Perpustakaan dapat dikategorikan sebagai organisasi dalam kelompok *Environmental Serving Organization* (ESO), sebagaimana Rumah Sakit, Perguruan Tinggi, maupun badan pemerintahan”.

Sistem Manajemen Mutu merupakan pendekatan yang sistematis, praktis, strategis yang mengutamakan kepentingan dan kepuasan pelanggan. Hal ini sebenarnya dimaksudkan untuk mengendalikan kualitas. Oleh karena itu perpustakaan sebagai lembaga penyedia jasa perlu mengimplementasikan manajemen untuk mengendalikan kualitas jasa.

Tenaga perpustakaan dan warga sekolah harus memahami bahwa ketika sekolah sudah mendapat sertifikat ISO 9001:2008 maka segala macam pelaksanaan manajemen sekolah berpedoman kepada persyaratan-persyaratan yang ada dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Persyaratan dalam ISO 9001:2008 mengacu pada 8 Prinsip Manajemen Mutu, Bisnis Proses, dan Elemen ISO 9001:2008 (<http://qims-consulting.com/?p=70>).

Perpustakaan harus mematuhi *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan di sekolah. Prosedur-prosedur terdokumentasi yang disyaratkan oleh ISO 9001:2008 meliputi Prosedur Pengendalian Dokumen, Prosedur Pengendalian Rekaman, Prosedur Audit Internal, Prosedur Pengendalian Produk Tidak Sesuai, Prosedur Tindakan Korektif (perbaikan) dan Prosedur Tindakan Preventif (pencegahan). Menurut Rudi Suardi (2003:107) bahwa, “Organisasi harus merencanakan dan melaksanakan produksi dan penyediaan jasa yang memuat tentang penyediaan informasi yang menggambarkan bentuk atau karakteristik suatu produk, penggunaan peralatan yang

sesuai, penyediaan sarana pemantauan dan pengukuran (evaluasi), serta penerapan pemantauan dan pengukuran (evaluasi)".

B. Kerangka Berfikir

SNI 7329:2009 adalah standar tentang pengelolaan perpustakaan sekolah yang diadopsi oleh BSN (Badan Standar Nasional) dari ISO 9001:2008. SNI 7329:2009 dimaksudkan untuk menyediakan acuan Perpustakaan sekolah. Acuan tersebut memberikan pedoman menyediakan sumber belajar yang baik sehingga dapat membantu pengembangan dan peningkatan dalam beberapa hal antara lain minat baca, informasi, bakat serta kemampuan siswa. Perpustakaan sekolah juga memiliki misi yaitu menyediakan informasi dan ide yang merupakan sarana bagi siswa agar terampil belajar sepanjang hayat dan mampu mengembangkan daya pikir agar mereka dapat hidup sebagai warga negara yang bertanggung jawab.

Berdasarkan standar SNI 7329:2009 suatu perpustakaan harus dikelola sesuai standar agar perpustakaan dapat mencapai sasaran yang diinginkan. Penyelenggaraan perpustakaan sekolah yang sesuai dengan sasaran mutu diharapkan dapat membantu siswa dan guru menyelesaikan tugas-tugas dalam proses belajar mengajar sehingga memperlancar pencapaian tujuan proses belajar mengajar di sekolah.

Pengelolaan perpustakaan sekolah akan efektif apabila mampu menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang telah di adopsi dalam menjalankan fungsi utama perpustakaan. Fungsi utama perpustakaan

ialah menjadi wahana pembelajaran siswa dan menunjang tercapainya tujuan sekolah. Mengingat besarnya fungsi, tujuan dan misi perpustakaan sekolah tersebut maka permasalahan yang timbul harus diminimalisir dan pengelolaan perpustakaan harus lebih dioptimalkan.

C. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana pedoman mutu yang diterapkan di SMK Negeri 1 Godean terkait dengan pengelolaan perpustakaan?
2. Bagaimana SOP (*Standard Operating Prosedure*) pengelolaan perpustakaan di SMK Negeri 1 Godean?
3. Bagaimana sasaran mutu yang diterapkan di perpustakaan SMK Negeri 1 Godean?
4. Apa saja hambatan yang muncul dalam pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam pengelolaan perpustakaan sekolah di SMK Negeri 1 Godean?
5. Upaya apa yang dilakukan pihak sekolah untuk mengatasi hambatan pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam pengelolaan perpustakaan sekolah?